

Contenido

1. OBJETIVO

Devolver y/o cancelar las garantías a los beneficiarios una vez la obligación se encuentre cancelada y con saldo cero; así mismo endosar la garantía cuando el deudor solidario lo solicite.

2. ALCANCE

Inicia una vez el beneficiario solicita al ICETEX la devolución y/o la cancelación de la garantía y endoso, finalizando cuando se devuelve o se cancela la garantía en el sistema de pagares administrado por el Operador – RNVE (Registro Nacional de Valores y Emisores).

3. DEFINICIONES

- **Carta de Instrucciones:** La carta de instrucciones es un documento que acompaña al título valor que contenga espacios en blanco, podrá ser diligenciado por el tenedor legítimo, con el fin de que este ejerza el derecho que en él se incorpora; el diligenciamiento se realizará conforme a las instrucciones que el suscriptor haya expresado.
- **CISA - CENTRAL DE INVERSIONES S.A.:** Es una sociedad comercial de economía mixta de orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, de naturaleza única, sujeta, en la celebración de todos sus actos y contratos, al régimen de derecho privado. La sociedad tiene por objeto gestionar, adquirir, administrar, comercializar, cobrar, recaudar, intercambiar, enajenar y arrendar a cualquier título, toda clase de bienes inmuebles, muebles, acciones, títulos valores, derechos contractuales, fiduciarios, crediticios o litigiosos, incluidos derechos en procesos liquidatarios, cuyos propietarios sean entidades públicas de cualquier orden o rama, organismos autónomos e independientes previstos en la Constitución Política y en la Ley, o sociedades con aportes estatales de régimen especial y patrimonios autónomos titulares de activos provenientes de cualquiera de las entidades descritas, así como prestar asesoría técnica y profesional a dichas entidades en el diagnóstico y/o valoración de sus activos y sobre temas relacionados con el objeto social.
- **Endoso:** El endoso es una declaración, pura y simple, puesta en el título-valor por la cual su tenedor (a estos efectos llamado endosante) legitima a otra persona (denominada endosatario) en el ejercicio de los derechos incorporados al título.
- **Garantía Desmaterializado:** Es un título valor de contenido crediticio, creado en forma electrónica en virtud de la Ley 527 de 1999, y que contiene una promesa incondicional de pagar una suma de dinero por parte de quien lo suscribe, en favor de determinada persona, en un determinado tiempo, y cuya circulación se realizará mediante la anotación en cuenta.
- **Garantía:** Es un contrato mediante el cual se pretende dotar de una mayor seguridad al cumplimiento de un pago de una deuda.
- **Garantías Física:** Es un documento contable que contiene la promesa incondicional de una persona (denominada suscriptora), de que pagará a una segunda persona (llamada beneficiario o tenedor), una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo.
- **IES largo plazo (IES LP):** Es el convenio realizado entre el ICETEX y las IES, con el objetivo que esta última cofinanciera hasta el 25% del valor de matrícula al estudiante y el ICETEX hasta el 75%.
- **Operador – RNVE (Registro Nacional de Valores y Emisores):** El cual tendrá por objeto inscribir las clases y tipos de valores, así como los emisores de los mismos y las emisiones que estos efectúen, y certificar lo relacionado con la inscripción de dichos emisores, clases y tipos de valores.
- **Pagare:** El pagaré es un título de crédito en el que el emisor se compromete a pagar una suma económica a un beneficiario antes de una fecha determinada. Este documento privado puede ser utilizado como instrumento público y se denomina título de crédito porque el tenedor podrá exigir el cumplimiento del pago del mismo dentro de los términos acordados.
- **Sistema de Garantía Desmaterializados:** Sistema informático que permite generar, enviar, recibir, archivar, almacenar y procesar de alguna forma mensajes de datos relacionados con las garantías Desmaterializadas; integrado por el hardware, el software y los procesos informáticos y operativos que permiten la prestación integral de los servicios.

4. CONDICIONES GENERALES

- El trámite de respuesta al beneficiario debe darse dentro de los sesenta (60) días calendario a partir de su solicitud.
- Cuando el beneficiario solicite la devolución de la garantía, la deuda debe estar cancelada en su totalidad, con estado de terminación y con saldo cero (\$0,00).
- Si en la solicitud del beneficiario tiene más de una obligación con saldo cero (\$0,00), se realizará la devolución de las garantías a que haya lugar.
- Las solicitudes recibidas por el Outsourcing de Sistema de Administración de Cliente para endoso de garantías deben ser remitidas a la Dirección de Cobranzas, con certificado del estado de la cartera.
- Toda vez que se autoriza la devolución de la garantía, se procederá a expedir el certificado de paz y salvo, de acuerdo con la ["Guía Expedición Certificado Paz y Salvo" \(G163\)](#).
- Para la devolución de las garantías de las líneas de Fondos en Administración y Alianzas estratégicas requieren de la confirmación de la viabilidad de estas áreas para su trámite.

- Las condonaciones del 100% de la cartera, generadas desde la Oficina de Relaciones Internacionales y la Vicepresidencia de Fondos en Administración, deberán reportar la viabilidad de expedición de paz y salvo y devolución de garantías física al Grupo de Operaciones; así mismo la Oficina de Relaciones Internacionales y la Vicepresidencia de Fondos en Administración deberán proceder con la cancelación de la garantía.
- Si el beneficiario solicita copia de la garantía desmaterializada deberá ser escalado según la línea de crédito a la Oficina de Relaciones Internacionales, la Vicepresidencia de Fondos en Administración o Grupo de Crédito.
- Si la solicitud de devolución o cancelación de la garantía corresponde a una obligación de ACCES Alianzas, debe ser direccionado al Grupo de Crédito para la viabilidad del porcentaje del aliado (composición del giro), quien debe dar respuesta por el medio de solicitud recibido.
- No se autoriza la devolución o cancelación de garantía que registren con marquilla CISA y se encuentren en el reporte de IES Largo Plazo o situaciones pendientes de validación por la entidad.
- La creación de los requerimientos en el sistema de administración de clientes del ICETEX a cargo de la Oficina de Comercial y Mercadeo debe contener información completa, detallada y consistente del beneficiario y de quien registra la solicitud del proceso de devolución o cancelación de la garantía (ID de solicitud, Número de documento, nombre del beneficiario y línea del crédito, para las sub-líneas de fondos se debe incluir el código contable del fondo asociado al ID del trámite).
- En los casos que se evidencie en el aplicativo CORE que se presenta retención salarial, el Proveedor de Atención al Usuario debe remitir a través del Sistema de Administración de Clientes al área de Cobranza para que esta entregue carta de suspensión y realice verificación de novedades por pago de este concepto y así emitir devolución de garantías.
- En los casos que se evidencie en el aplicativo CORE que se presenta extinción de la obligación, con saldos a favor del beneficiario se debe escalar el caso a través del Sistema de Administración de Clientes al área de Cobranza.
- El endoso se realizará únicamente por el valor(es) cancelado(s) por el(los) deudor(es) solidario(s) actividad ejecutada por la Dirección de Cobranzas.
- Se autorizará la devolución de la garantía o cancelación de la garantía desmaterializada de las obligaciones que cuenten con saldo condonable en el subproducto terminado en 18 para propios y 26 para alianzas, previo a la validación de las condiciones inicialmente establecidas.

CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN GARANTÍA FÍSICA:

- El Outsourcing de Gestión Documental realizará la entrega al Proveedor de Atención al Usuario de la garantía física una vez reciba la autorización por parte del Grupo de Gestión Documental.
- La entrega de las garantías físicas por parte del Grupo de Gestión Documental debe hacerse mediante memorando y relación del mismo a través de correo electrónico dirigida al Proveedor de Atención al Usuario.
- Para la devolución de garantías físicas se debe solicitar a través del portal transaccional de la entidad.

CONDICIONES DE CANCELACIÓN DE GARANTÍA DESMATERIALIZADA:

- A partir de los créditos adjudicados en 2019-2, las garantías son digitales (Garantías Desmaterializadas).
- El Grupo de Crédito, la Oficina de Relaciones Internacionales y la Vicepresidencia de Fondos en Administración realizará la cancelación de la garantía desmaterializada en el sistema de pagarés administrado por el Operador – RNVE (Registro Nacional de Valores y Emisores).
- La confirmación de la cancelación de las garantías desmaterializadas por parte del Grupo de Crédito, la Oficina de Relaciones Internacionales y la Vicepresidencia de Fondos en Administración se tramitará a través del Sistema de Administración de Cliente o por medio de comunicado interno.
- Mensualmente el Grupo de Crédito remite por correo electrónico la base de garantías desmaterializadas indicando: Id de la obligación, número documento de identidad y estado de la garantía.
- Si la obligación cuenta con el certificado de paz y salvo y saldo cero (\$0) el proveedor de atención al usuario deberá direccionar el requerimiento de cancelación de la garantía desmaterializada al área que corresponda según la línea de crédito, Vicepresidencia de Fondos en Administración, Oficina de Relaciones Internacionales o Grupo de Crédito.
- La Oficina de Relaciones Internacionales y la Vicepresidencia de Fondos en Administración confirman la viabilidad de la expedición de paz y salvo y procederán con la cancelación de la garantía desmaterializada.
- Para la solicitud de cancelación de garantías desmaterializadas se debe solicitar a través del portal transaccional de la entidad .

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver Anexos)

5.2. ACTIVIDADES

DEVOLUCIÓN O CANCELACIÓN DE GARANTÍAS

Solicitante / Beneficiario, Deudor Solidario o Tercero con autorización
--

5.2.1. Ingresar al portal transaccional, selecciona la opción de "Solicitudes" y da clic en "Devolución de saldos a favor y devolución de garantías."

5.2.2. Diligencia el formulario de requerimiento para la devolución del saldo a favor y de garantías. Se crea el caso en el Sistema de Administración de Clientes.

Asesor de Atención al Usuario/ Proveedor de Atención al Usuario

5.2.3. Verifica los anexos cargados en el portal transaccional o en el canal habilitado, según la solicitud.

- ✓ Solo cuando se autorice realizar la entrega de las garantías a un tercero, este debe adjuntar carta de autorización del titular.
- Si el requerimiento está correcto según la solicitud, seguir con la actividad descrita 5.2.5.
- Si el requerimiento no corresponde según la solicitud, seguir con la actividad descrita 5.2.4

5.2.4. Responde el caso, solicitando al usuario completar la información. Finaliza

5.2.5. Verifica en el Sistema de Información de Cartera que el crédito se encuentre en etapa de estudio o amortización, con estado de terminación y con saldo cero (\$0).

- Si el crédito se encuentra en etapa de estudio o amortización, con estado de terminación y con saldo cero (\$0). continúa con la actividad 5.2.7.
- Si el crédito no se encuentra en etapa de estudio o amortización, con estado de terminación y con saldo cero (\$0), continúa con la actividad 5.2.6
- Si el crédito tiene saldo a favor, continúa con el [Procedimiento Devolución de Saldos a Favor \(M4-5-02\)](#).
- Si el crédito no cumple con las condiciones para la devolución o cancelación de la garantía, continúa con la actividad No. 5.2.8.

5.2.6. Solicita al beneficiario ingresar el estado de terminación en la página web de la entidad. En los casos que el beneficiario no logre realizar el proceso se deberá:

- Para créditos propios: Escalar al área de crédito para colocar el estado de terminación.
- Para Fondos en Administración: Escalar a la Vicepresidencia de Fondos para colocar el estado de terminación.

Continúa con la actividad 5.2.7

5.2.7. Ingresar al Sistema de Administración del Cliente y se escala según Anexo de Tipificación y Escalonamiento. Continuar con la actividad 5.2.9.

5.2.8. Informa al beneficiario del crédito o al tercero con autorización, las condiciones para la devolución o cancelación de la garantía, con esta actividad se da por terminado este procedimiento.

Técnico Administrativo y/o Profesional Universitario / Grupo de Operaciones

5.2.9. Descarga informe del Sistema de Administración de Clientes consolidado de las solicitudes para devolución de la garantía y se verifica en el sistema de cartera que la obligación presente saldo cero (\$0), se encuentre en época de estudio o amortización, con estado de terminación y cumpla con la documentación requerida.

5.2.10. Verifica que la obligación tenga el estado de "Cancelado", si no lo presenta procede con la modificación de este.

5.2.11. Valida en el sistema de información de cartera que las obligaciones se encuentren con saldo cero (\$0); así mismo se valida que los pagos recientes mayores a 8 SMMLV que no correspondan a cheques devueltos o pagos duplicados.

5.2.12. Identifica el tipo de garantía.

- Si es garantía física, continúa con la actividad 5.2.13.
- Si es garantía desmaterializada, continúa con la actividad 5.2.37.

DEVOLUCIÓN DE GARANTÍAS FÍSICA

Técnico Administrativo y/o Profesional Universitario / Grupo de Operaciones

5.2.13. Prepara archivo consolidado, elabora memorando, se registra en el Sistema de Gestión Documental y adicionalmente, envía por correo electrónico adjuntando la base de las garantías autorizadas al Coordinador del Grupo de Gestión Documental con copia al Proveedor de Atención al Usuario y a la Oficina Comercial y de Mercadeo, para realizar el trámite correspondiente.

5.2.14. Desescala los casos a través del Sistema de Administración de Clientes, dando respuesta con el número de memorando de autorización de devolución de garantías por el Sistema de Gestión Documental.

5.2.15. Alimenta el archivo masivo consolidado de devolución de garantías.

Técnico Administrativo y/o Profesional Universitario / Grupo de Gestión Documental

5.2.16. Solicita a través de correo electrónico al Outsourcing de Gestión Documental, la búsqueda de garantías autorizadas para devolución, de acuerdo con la autorización del Grupo de Operaciones de las solicitudes radicadas por el Proveedor de Atención al Usuario por medio del Sistema de Administración de Cliente.

Outsourcing de Gestión Documental

5.2.17. Relaciona a través de la planilla y remite correo electrónico adjuntando la relación de las garantías a devolver al Grupo de Gestión de Documental. Las garantías físicas

serán entregadas por el medio de seguridad establecido por la entidad.

5.2.18. Recibe (el Grupo de Gestión Documental) las garantías físicas y verifica que sean acordes, de acuerdo con la solicitud del Grupo de Operaciones.

5.2.19. Relaciona mediante comunicado las garantías a entregar al Proveedor de Atención al Usuario por medio del aplicativo de Gestión Documental y se remite en físico de acuerdo con los estándares de seguridad.

Asesor Canal Backoffice- Alistamiento/ Proveedor de Atención al Usuario

5.2.20. Recibe las garantías verificando una a una que se encuentren relacionadas en la planilla de entrega.

5.2.21. Realiza combinación de correspondencia de acuerdo con el memorando entregado por el Grupo de Gestión Documental, únicamente relacionando el nombre del beneficiario y registra en la carta proyectada de forma manual la dirección de envío, de acuerdo con lo que haya registrado el solicitante en el formato de solicitud.

5.2.22. Actualiza el estado de solicitud de Garantías en el Sistema de Administración de Clientes.

Asesor Canal Backoffice- Escalamiento / Proveedor de Atención al Usuario

5.2.23. Revisa la carta de envío en el Sistema de Administración de Clientes.

- Si requiere ajustes, vuelve a la actividad 5.2.21.
- Si no requiere ajustes, continua con la actividad 5.2.24.

5.2.24. Incluye firma digital, con el fin de aprobar la carta que va a ser remitida al beneficiario.

Asesor Canal Backoffice – Proyección/ Proveedor de Atención al Usuario

5.2.25. Imprime dos (2) copias de la respuesta que va a ser remitida al beneficiario.

5.2.26. Realiza alistamiento en sobre de manila de los documentos: respuesta al beneficiario, garantías (pagaré, carta de instrucciones y certificado de paz y salvo).

5.2.27. Realiza entrega al Proveedor de Mensajería de Atención al Usuario los documentos de garantía (pagaré, carta de instrucciones y certificado de paz y salvo), con el fin de ser entregados al beneficiario.

Proveedor de Mensajería de Atención al Usuario/ Proveedor de Atención al Usuario

5.2.28. Realizar entrega de correspondencia al beneficiario.

NOTA: En los casos en que no sea efectiva la entregada de garantías en una primera instancia, se debe realizar un segundo intento de entrega.

Asesor Canal Backoffice / Proveedor de Atención al Usuario

5.2.29. Realiza seguimiento a la correspondencia enviada confirmando recepción de respuesta por parte del beneficiario.

5.2.30. Realiza llamada telefónica al beneficiario, si el beneficiario no recibe correspondencia con el fin de verificar datos de envío.

NOTA: Se deben realizar como máximo tres (3) llamadas en diferentes momentos al beneficiario para lograr el contacto efectivo con el mismo.

- Si se realizó validación y corrección de información de envío. Regresa a la actividad 5.2.27
- Si no se logró contacto con el beneficiario. Continuar con la actividad 5.2.31.

5.2.31. Remite a través de correo electrónico a los beneficiarios que no se logró la entrega de la garantía, explicando la razón de no entrega y solicitando confirmación de la dirección de envío. La gestión que se realice para realizar una entrega efectiva de las garantías debe registrarse en el Sistema de Administración de Clientes en la opción "Notas".

5.2.32. Actualiza el informe de devolución y remite las garantías que fueron devueltas (por segunda vez) a través de memorando y planilla relacionando una a una con copia a la Oficina Comercial y Mercadeo y Grupo de Gestión Documental.

5.2.33. Realiza informe de las garantías entregadas y devueltas.

5.2.34. Valida si hay reiteración por medio de PQRSD de los beneficiarios solicitando devolución de garantías. Continúa con la actividad 5.2.27.

5.2.35. Procede con la devolución de las garantías al proveedor de Gestión Documental para su archivo, en caso de no haber reiteración de los beneficiarios para la devolución de garantías. Continuar con la actividad 5.2.36.

Proveedor de Gestión Documental

5.2.36. Archiva por parte del Outsourcing de Gestión de Documental, los soportes de las solicitudes cumpliendo el ["Procedimiento Administración archivos de Gestión" \(A8-3-01\)](#).

CANCELACIÓN DE GARANTÍAS DESMATERIALIZADA

Técnico Administrativo y/o Profesional Universitario / Grupo de Operaciones

5.2.37. Procede con la expedición del certificado de paz y salvo de las líneas propios en el sistema de información de cartera, escala por el Sistema de Administración de Clientes al área que corresponda según la línea de crédito, para la cancelación de la garantía desmaterializada y respuesta atención al beneficiario.

Profesional Universitario - Grupo de Crédito

5.2.38. Recibe la solicitud de cancelación de garantías desmaterializadas por el Sistema de Administración de Clientes, verifica la composición de los giros de las alianzas y confirma al Grupo de Operaciones la viabilidad para la expedición del certificado de paz y salvo.

Profesional Universitario / Grupo de Crédito / Oficina de Relaciones Internacional / Vicepresidencia de Fondos en Administración

5.2.39. Valida la garantía digital y procede con la cancelación en el Sistema de Información del Operador – RNVE (Registro Nacional de Valores y Emisores), procede a realizar el des escalonamiento a través del Sistema de Administración de Clientes, con el fin que el proveedor de atención al usuario responda la solicitud del beneficiario adjuntando el certificado de paz y salvo. Se debe adjuntar soporte (Pantallazo) de la cancelación.

ENDOSO DE GARANTÍAS

Deudor Solidario

5.2.40. Solicita el endoso de la garantía, en los canales de atención al usuario del ICETEX. El endoso se realizará únicamente por el valor(es) cancelado(s) por el(los) deudor(es) solidario(s).

Asesor de Atención al Usuario/ Proveedor de Atención al Usuario

5.2.41. Recibe solicitud de endoso de la garantía radicado por medio de los canales de atención e identifica si es una garantía física o una desmaterializada.

- Si es una garantía física, continua con la actividad 5.2.42.
- Si es una garantía desmaterializada, continua con la actividad 5.2.49.

ENDOSO DE GARANTÍAS FÍSICA

5.2.42. Recibe el pagaré y la carta de instrucción.

5.2.43. Escala la solicitud por medio del Sistema de Administración de Clientes, según Anexo de Tipificación y Escalonamiento al Grupo de Operaciones para emitir el certificado del estado de la obligación.

Técnico Administrativo y/o Profesional Universitario / Grupo de Operaciones

5.2.44. Recibe la solicitud por el Sistema de Administración de Cliente y genera el certificado de estado de la obligación, el cual lo adjunta en el requerimiento y des escala el caso.

Asesor de Atención al Usuario/ Proveedor de Atención al Usuario

5.2.45. Recibe certificado de estado de la obligación y junto con las garantías escaneadas escala el caso a la Dirección de Cobranzas por medio del Sistema de Administración de Cliente.

Profesional Universitario / Dirección de Cobranzas

5.2.46. Recibe solicitud por el Sistema de Administración de Cliente y soporte (pagaré, carta de instrucciones y certificado de estado de la obligación), genera el endoso de la garantía adjuntando el poder y firma de quien corresponda, lo cual debe ser devuelto a atención al usuario por el mismo canal de solicitud.

Asesor de Atención al Usuario/ Proveedor de Atención al Usuario

5.2.47. Recibe caso por el Sistema de Administración de Cliente junto al pagaré, carta de instrucciones endosada, poder y certificado de estado de la obligación.

5.2.48. Envía por correo certificado los documentos de garantía (pagaré, carta de instrucciones endosada, poder y certificado de estado de la obligación), teniendo en cuenta el ["Procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales Enviadas" \(A8-1-04\)](#).

ENDOSO DE GARANTÍAS DESMATERIALIZADA

Técnico Administrativo y/o Profesional Universitario / Grupo de Operaciones

5.2.49. Recibe la solicitud por medio del sistema de administración de cliente y genera el certificado de estado de la obligación, el cual lo adjunta en el requerimiento y des escala el caso.

Profesional Universitario / Dirección de Cobranzas

5.2.50. Recibe la solicitud, por medio del Sistema de Administración de Clientes con el soporte del estado de la obligación.

5.2.51. Procede a tramitar el endoso en el Sistema de Información del Operador – RNVE (Registro Nacional de Valores y Emisores) y genera un certificado, el cual se adjunta en el Sistema de Administración de Clientes y des escala el caso.

Asesor de Atención al Usuario/ Proveedor de Atención al Usuario

5.2.52. Recibe caso y genera respuesta final al beneficiario adjuntando el certificado de endoso.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Certificación de la obligación que cumple para la autorización de la devolución de la garantía.	Verificar que la obligación cumpla con las condiciones de crédito, según la solicitud y tipo de garantía.	Base consolidada de las obligaciones con autorización de devolución de garantías y expedición de paz y salvo.	Técnico Administrativo / Profesional Universitario – Grupo de Operaciones.
Solicitud de entrega de Garantías al Outsourcing de Gestión Documental	Se solicita a través de correo electrónico la búsqueda de las Garantías que se encuentran relacionadas en el archivo de "Garantías Autorizadas para entrega"	Correo electrónico al Outsourcing de Gestión documental Relación de Garantías Autorizadas para entrega"	Técnico Administrativo – Grupo de Gestión Documental
Entrega al outsourcing de atención al usuario	Validación de las garantías físicas v/s lo autorizado por el Grupo de Operaciones.	Memorando externo dirigido al outsourcing de atención al usuario.	Coordinador Grupo de Gestión Documental.
Retorno de garantías para custodia, por devolución.	Se verifica el inventario de las garantías para su custodia.	Memorando de retorno de las garantías del outsourcing de atención al usuario y memorando de retorno a custodia.	Técnico Administrativo – Grupo de Gestión Documental
Registro de la solicitud de devolución, cancelación o endoso de garantías en el Sistema de Administración de Clientes.	Verificar el correcto ingreso de la solicitud en el Sistema de Administración de Clientes posterior a la verificación de las condiciones del crédito y de solicitud, según el tipo de garantía.	Caso en la solicitud en el Sistema de Administración de Clientes.	Proveedor de atención al usuario.
Entrega de la certificación de la cancelación o endoso de la garantía desmaterializada.	Consulta en el Sistema Administración de Clientes el certificado de la cancelación o endoso de la garantía.	Caso en el Sistema Administración de Clientes.	Proveedor de atención al usuario.
Envío por correo certificado de las garantías físicas (pagaré y carta de instrucciones).	Registro en Sistema de Gestión Documental y Sistema de Administración de Clientes el envío de la garantía (pagaré y carta de instrucciones).	Informe presentado por el Proveedor de Atención al Usuario.	Proveedor de Atención al Usuario
Seguimiento de las garantías entregadas y pendientes de entrega.	El proveedor genera informe de relación de estado de las garantías, de acuerdo con lo establecido contractualmente.	Informe presentado por el Proveedor de Atención al Usuario.	Proveedor de atención al usuario.
Garantías pendientes de entrega por el Outsourcing de Gestión documental	Informe de Garantías Aprobadas para entrega Vs. Garantías recibidas por el Outsourcing de Gestión documental cada dos meses.	Informe presentado por el Proveedor de Atención al Usuario.	Proveedor de atención al usuario.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Guía Expedición Certificado Paz y Salvo	G163
Procedimiento Devolución de Saldos a Favor	M4-5-02
Procedimiento Administración Archivos de Gestión	A8-3-01
Procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales Enviadas	A8-1-04
Procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales Internas	A8-1-01
Procedimiento Revisión y Custodia de Garantías	M2-4-03

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Acuerdo 015 del 12 de agosto de 2019. Por el cual se modifica el Reglamento de Cobranzas y Cartera del ICETEX. Título XIII.	N/A
Ley 27 de 1990. Reconoce jurídicamente la equivalencia funcional de la circulación de los valores que se emiten a través de los Depósitos de Valores.	N/A
Ley 527 de 1999. Reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales	N/A
Ley 964 de 2005. Reconoce jurídicamente el valor probatorio y la autenticidad de las certificaciones expedidas por el Operador de los derechos representados mediante anotación en cuenta.	N/A
Decreto 3960 de 2010. Permite la emisión y circulación de títulos valores (pagarés, facturas, letras, etc.) a través de los Depósitos de Valores.	N/A
Decreto 2364 de 2012. La firma electrónica son métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma.	N/A
Anexo de Tipificación y Escalonamiento	N/A

COPIA CONTROLADA

Anexos:

[Anexo de Tipificación y Escalonamiento_Devolución, cancelación y endoso garantias.pdf](#)

Editado por Julieith Tatiana Barinas Mesa, oct 13 2023 11:41 a.m.

[67. Diagrama M4-5-03 - Devolución, Cancelación y Endoso de Garantías Individual - V13.pdf](#)

Editado por Diego Fernando Vargas Pineros, feb 21 2025 05:26 p.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

4. Condiciones Generales:

- Se cambia termino "amortización" por "terminación " en la condición general #2.
- Se aclara que la condición general #14 es ejecuta por la Dirección de Cobranzas

4. Condiciones Generales: CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN GARANTÍA FÍSICA:

- Para la condición general # 3 se elimina el uso del Formato de solicitud de devolución de garantías y devolución de saldo a favor (F193)

4. Condiciones Generales: CONDICIONES DE CANCELACIÓN DE GARANTÍA DESMATERIALIZADA:

- Para la condición general # 4 se cambia la periodicidad a mensual, se aclara que el Grupo de Crédito remite solicitud por correo electrónico y se elimina el uso de la carpeta compartida de reportes de cartera.
- Para la condición general # 7 se elimina el uso del Formato de solicitud de devolución de garantías y devolución de saldo a favor (F193)

5.2. ACTIVIDADES

- 5.2.1. Se reemplaza diligenciamiento del formato F193 de manera virtual vía portal transaccional
- 5.2.2 Se crea el formulario de requerimiento para la devolución del saldo a favor y de garantías del portal transaccional
- 5.2.3 Se actualiza la verificación que se debe realizar sobre los anexos cargados en el portal transaccional o en el canal habilitado
- 5.2.4. Se actualiza actividad solicitando al usuario completar la información
- 5.2.5 Se actualiza etapas del crédito a "estudio" o "amortización"
- 5.2.15. Se actualiza actividad generando alimentación del archivo masivo consolidado de devolución de garantías
- Se elimina actividad relacionada con envío mensual de la base de datos para exclusión y reporte de obligaciones canceladas.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-02-24	13	<p>4. Condiciones Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cambia termino "amortización" por "terminación " en la condición general #2. • Se aclara que la condición general #14 es ejecuta por la Dirección de Cobranzas <p>4. Condiciones Generales: CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN GARANTÍA FÍSICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la condición general # 3 se elimina el uso del Formato de solicitud de devolución de garantías y devolución de saldo a favor (F193) <p>4. Condiciones Generales: CONDICIONES DE CANCELACIÓN DE GARANTÍA DESMATERIALIZADA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la condición general # 4 se cambia la periodicidad a mensual, se aclara que el Grupo de Crédito remite solicitud por correo electrónico y se elimina el uso de la carpeta compartida de reportes de cartera. • Para la condición general # 7 se elimina el uso del Formato de solicitud de devolución de garantías y devolución de saldo a favor (F193) <p>5.2. ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5.2.1. Se reemplaza diligenciamiento del formato F193 de manera virtual vía portal transaccional • 5.2.2 Se crea el formulario de requerimiento para la devolución del saldo a favor y de garantías del portal transaccional • 5.2.3 Se actualiza la verificación que se debe realizar sobre los anexos cargados en el portal transaccional o en el canal habilitado • 5.2.4. Se actualiza actividad solicitando al usuario completar la información • 5.2.5 Se actualiza etapas del crédito a "estudio" o "amortización" • 5.2.15. Se actualiza actividad generando alimentación del archivo masivo consolidado de devolución de garantías • Se elimina actividad relacionada con envío mensual de la base de datos para exclusión y reporte de obligaciones canceladas.
2023-10-18	12	<ul style="list-style-type: none"> • En las condiciones generales se cambia Grupo Administración de cartera por el de Operaciones • En las condiciones generales se agrega el párrafo devolución o cancelación de la garantía • Se agregan los hipervínculos al formato y procedimientos • Se cambian en los títulos y párrafos el nombre Grupo de Administración de Cartera por Grupo de operaciones • Se cambia el anexo Tipificación de escalamiento
2023-04-11	11	<p>En las condiciones generales se incluye la siguiente regla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El endoso se realizará únicamente por el valor(es) cancelado(s) por el(los) deudor(es) solidario(s) <p>En la actividad 5.2.7 se especifica el escalamiento para cada área misional</p> <p>En la actividad 5.2.8 se incluye el anexo de tipificación</p> <p>Las actividades 5.2.31, 5.2.32, 5.2.37 y 5.2.43 se editan en su redacción</p>

		Las actividades en las que se menciona el outsourcing se cambia por proveedor atención al usuario
2021-8-25	10	<ul style="list-style-type: none"> En condiciones de devolución garantía física, se incluye la condición "Para la devolución de garantías físicas se debe diligenciar el (F193) "Formato de Solicitud de Devolución de Garantías y Devolución de Saldo a Favor"." En condiciones de cancelación de garantía desmaterializada, se incluye la condición "Para la solicitud de cancelación de garantías desmaterializadas no se debe diligenciar el (F193) "Formato de Solicitud de Devolución de Garantías y Devolución de Saldo a Favor"." En actividades luego de la actividad 5.2.2 se incluye la nota "Si la solicitud es para cancelación de la garantía desmaterializada no se debe exigir el F193) "Formato de Solicitud de Devolución de Garantías y Devolución de Saldo a Favor." En la actividad 5.2.3 se incluye la frase "o solicitud de cancelación de garantía".
2021-07-27	9	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye en las definiciones los conceptos de Endoso, Operador RNVE, sistema de garantías desmaterializadas, CISA- Central de inversiones y IES largo plazo. Se incluyen otras condiciones generales, igualmente se incluyen condiciones devolución de garantías físicas y garantías desmaterializadas Se ajusta las actividades de acuerdo con la inclusión de garantías desmaterializadas, endoso de garantías Se adiciona al nombre de cancelación al documento
2018-06-05	8	<p>Se ajusta el nombre del procedimiento; de Devolución de garantías individual a "devolución y endoso de garantías individual"</p> <p>Se ajustan actividades en general del procedimiento de acuerdo a lo ejecutado hoy en día</p> <p>Se relaciona el procedimiento de saldos a devolver</p> <p>Se retira el siguiente párrafo del numeral 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Paz y Salvo: Certificado oficial que se expide a una persona, cuyo objetivo exige de responsabilidades. Por ende, puede ser presentada después de un pago, para hacer constar que queda libre de responsabilidades para con quien lo ha firmado. <p>Se retira del párrafo del numeral 4</p> <ul style="list-style-type: none"> Las solicitudes de las líneas de propios que escale Atención al Usuario deben ser aprobadas por el Coordinador del Grupo de Administración de Cartera, o quien haga sus funciones. <p>Toda vez que el ICETEX haya expedido certificado de Paz y Salvo, se autoriza la devolución de la garantía, según la solicitud del beneficiario o deudor solidario. Se elimina el numeral 5,8 Se ajusta la redacción sobre : Confirmar saldo cero de la obligación para autorización de la devolución de la garantía.</p>
2017-9-21	7	<ul style="list-style-type: none"> En el punto 4 Condiciones Generales se elimina la 4 viñeta. En el punto 5 actividades se ingresa el estado "Cancelado" en los puntos 5.2.8, 5.2.9, 5.2.12 y 5.2.13. Se modifica el punto 5.2.30 ingresando por concepto de honorarios de cobranza. Se modifica el 5.2.31 ingresando por medio de canal escrita. En el 5.2.32, 5.2.34, 5.2.35, 5.2.37 y 5.2.38 Se reemplaza el certificado de paz y salvo por el certificado del estado de la obligación.
2017-3-31	6	<ul style="list-style-type: none"> En el punto 3 se ingresan y eliminan las siguientes definiciones: Ingresados: Garantía, Pagaré, Carta de Instrucciones, Paz y Salvo y Endoso Eliminados: Escalonamiento, Información, Outsourcing, Solicitud, Usuario En el punto 4 se ingresaron cinco (5) condiciones generales determinando las solicitudes de las líneas y los escalonamientos, autorizaciones y soportes. Se eliminan cinco (5) condiciones Se actualizan en su totalidad las actividades del procedimiento ingresando el diligenciamiento de la devolución de las garantías hasta su endoso. En la actualización intervienen las áreas de Jurídica, Secretaría General y Grupo de Cartera. En el punto 7 se ingresa un documento relacionado Guía Expedición certificado paz y salvo G163
2016-06-30	5	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones Generales: Se amplian los tiempos de respuesta Se modifican las actividades 5.2.6, 5.2.9, 5.2.11 y 5.2.12 donde se incluye el sistema de gestión documental
2016-4-12	4	<ul style="list-style-type: none"> En Condiciones Generales se ingresa el Nombre de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. en el punto 13 se ingresa la estructura de los campos del archivo. Se actualizan las actividades 5.2.14 a la 5.2.24 especificando las actividades del Grupo de Cartera y Atención al usuario.
2012-4-25	3	<ul style="list-style-type: none"> Se traslada el procedimiento al Macroproceso Gestión de recuperación y cumplimiento de operaciones, proceso Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito. Se incluyen las actividades relacionadas con los filtros que se realizan por parte del Outsourcing de Atención al usuario, incluido el reliquidador para cada obligación, previo al escalonamiento al Grupo de Administración de Cartera. Se incluyen las actividades relacionadas con la aprobación de la entrega de garantías previa validación de estados de cuenta. Se incluyen las actividades relacionadas con la solicitud de las garantías, por parte del grupo de Archivo al Outsourcing de Gestión documental.
10/5/2010	2	<p>- Se actualiza el nombre del proceso en el encabezado del diagrama de flujo y descriptivo - Se actualiza nombre del procedimiento Custodia de garantía y carpeta del beneficiario por Custodia de garantías. - Se incluye una nueva actividad de control.</p>

-	1.0	-
---	-----	---

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA